

<b>Director (a) de Servicio al Usuario y Recaudación</b>			
<b>Estrato</b>	Gerencial	<b>Clase de puesto</b>	Profesional Jefe de Servicio Civil 3
		<b>Especialidad/Formación</b>	Administración, Subespecialidad Generalista
<b>Ubicación organizacional</b>	Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestión de actividades técnicas relacionadas con la infraestructura vial a cargo del Conavi, específicamente en el área de peajes, así como de pesos y dimensiones.
<b>Jefatura inmediata</b>	Director Ejecutivo	<b>Jefatura que antecede</b>	Director Ejecutivo
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realiza labores de tipo directivo para la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas, que se ejecutan en la Dirección de Servicios al Usuario, en las gestiones de regulación técnica, relacionadas con la infraestructura vial, a cargo del Conavi, específicamente en el área de peajes, así como de pesos y dimensiones, garantizando que la recaudación de peajes, sea acorde con la cantidad y clasificación vehicular, así como los ingresos generados sean utilizados en el financiamiento de proyectos de conservación, mantenimiento y mejoras de la carretera que las generó. De igual manera, que los vehículos de carga que transiten por las carreteras, cumplan con el peso requerido.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Supervisión de labores de pesajes de vehículos y peajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el cumplimiento de los programas de las visitas de inspección y fiscalización a las Estaciones de Pesos y Dimensiones y de Peajes.</li> <li>• Supervisar y controlar la preparación de las especificaciones técnicas para las contrataciones de Cobro de la tasa de peaje y de las unidades de pesaje fijas y móviles, investigando la materia conforme las mejores prácticas a nivel de América y Países Europeos.</li> <li>• Supervisar y coordinar la administración del Sistema de cobro de Tasa de Peaje, mediante Informes mensuales de la Jefatura de Peajes y reuniones con las Jefaturas de las Estaciones de Peaje (Administradores de Estaciones) y con los Fiscalizadores de Peajes.</li> <li>• Supervisar y dar seguimiento a la administración de las contrataciones de cobro de la tasa de peaje y de las unidades de pesaje fijas y móviles, haciendo cumplir los términos de referencia para cada contratación.</li> <li>• Supervisar y dar seguimiento a la administración de los controles en las estaciones de pesaje de los vehículos de carga y de transporte público de grúa, para que cumplan con los requerimientos técnicos establecidos en cuanto a pesos, dimensiones y medidas de seguridad, tanto para vehículos automotores como para los que transportan carga y proponer la solución tecnológica a instalar en cada Estación de Pesaje Fija y la posible reubicación de Estaciones de Pesaje.</li> <li>• Realizar estudios sobre el comportamiento de variables económicas, sociales, políticas, entre otras, analizando los diferentes índices de precios, indicadores económicos, sociales, impacto político, para determinar la viabilidad de proyectos tales como actualizaciones de tarifas de peajes, propuesta de cobro por servicios de diagramación, con el fin de contar con información actualizada que coadyuve a la toma de decisiones del CONAVI</li> <li>• Planear, coordinar, organizar y dirigir estudios y actividades en la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación, tales como informes periódicos con nivel de avance de proyectos y plan de trabajo establecido, reuniones con personal, mismos tendientes al cumplimiento de la misión y visión institucionales, así como a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer al Director Ejecutivo las políticas, planes y programas de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación, y recomendar los cambios, ajustes y soluciones que correspondan.</li> <li>• Supervisar que se brinde un servicio eficiente y eficaz en las estaciones de Pesaje y Peaje, mediante los controles establecidos para la recaudación, la cantidad y la clasificación vehicular.</li> <li>• Supervisar que los ingresos sean utilizados en el financiamiento de proyectos de conservación, mantenimiento y mejoras de la carretera que las generó.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 2</b> <b>Coordinación de actividades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar reuniones de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación con funcionarios de otras dependencias internas o externas (M.O.P.T, Dirección de Tránsito, Educación Vial, COSEVI, Transporte Público, Concesiones, otros) y a otras Dependencias como lo es RACSA y Municipalidades respectivas, en procura del trabajo y consenso del equipo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.</li> <li>• Coordinar el diseño, supervisión y ejecución de estudios, proyectos y otras actividades relacionadas con el sistema de cobro de peajes y el sistema de pesos y dimensiones de Costa Rica, analizando la ejecución de contratos de las distintas contrataciones y cumplimiento de éstas.</li> <li>• Coordinar con la Dirección de Gestión de Recurso Humano el desarrollo del recurso humano de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación, mediante programas permanentes de formación y capacitación, que procuren un mejor desempeño laboral y un servicio de calidad al usuario.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 3</b> <b>Coordinación de actividades propias de la Dirección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en la propuesta de Presupuesto para cada período el recurso necesario para la adquisición y reparación de los equipos y maquinaria de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación.</li> <li>• Participar en la preparación del Plan Estratégico Institucional, con base en los requerimientos, las prioridades establecidas y los planteamientos externados por los usuarios, con el fin de propiciar la realización de las actividades de acuerdo con la visión y misión de la institución, y favorecer la imagen del Conavi.</li> <li>• Evaluar el cumplimiento de las metas asignadas a los funcionarios bajo su cargo, valorando su rendimiento y contribución al logro de los objetivos de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación.</li> <li>• Participar en la formulación de proyectos estratégicos de interés institucional/nacional, con el fin de implementar mejoras en los servicios brindados por la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación y brindar soluciones que atañen a la gestión pública en general.</li> <li>• Velar por la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que se desarrollan en la Dirección del Servicio al Usuario y Recaudación.</li> <li>• Redactar y revisar informes, reglamentos, instructivos, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros documentos similares que se requieran en la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las labores administrativas que se derivan de su función tales como autorizaciones (vacaciones, extras, viáticos, pagos de servicios, archivo, resguardo de documentación y preparación de respuestas mediante oficios, correos electrónicos, atención de consultas telefónicas y personales, asistencias a reuniones de los diferentes temas de las áreas, atención de audiencias ante las Autoridades Superiores, entre otras.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 4</b> Asesoría y atención de consultas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesorar a las máximas Autoridades Institucionales en aspectos propios de la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación, con el fin de facilitar la toma de decisiones de trascendencia e impacto a nivel institucional o nacional.</li> <li>Atender y resolver consultas del Consejo de Administración, Dirección Ejecutiva, colaboradoras y públicas en general, sobre diversos asuntos relativos a la Dirección de Servicio al Usuario y Recaudación y al quehacer del Conavi.</li> </ul>
<p><b>Resultado N° 5</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>

### Factores de Clasificación Asociados

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia en la determinación de los métodos y técnicas a utilizar en el desempeño de sus actividades tales como, recopilar y analizar los diferentes índices de precios, indicadores económicos, sociales, impacto político, entre otros, para determinar la viabilidad del establecimiento de proyectos tales como: actualizaciones de tarifas de peajes, propuesta de cobro por servicios de diagramación así como formular modelos para la determinación de tarifas de peajes y tarifas por los distintos servicios que brinda la Dirección de Servicios al Usuario y Recaudación.</p> <p>Es evaluado por el Director Ejecutivo, mediante el desenvolvimiento y la fiscalización de los Departamentos de Pesos y Dimensiones y Peajes, por el análisis de los informes que presenta, así como por el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, la oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, las recomendaciones emitidas, políticas, lineamientos establecidos, así como, por medio del seguimiento a los programas de trabajo,</p>	<p>Le corresponde la supervisión de las jefaturas de los Departamentos de Pesos y Dimensiones y Peajes.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones de trabajo en oficina, por la naturaleza de sus labores, le corresponde realizar giras a las distintas estaciones de Pesos y Dimensiones tanto fijas como móviles en todo el país, así como a las distintas estaciones de Peajes, debido a su posición jerárquica, se encuentra excluido de la jornada laboral.</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos, generando estrés, cansancio, así como a inclemencias del tiempo, accidentes, polvo, etc.</p> <p><b>Condiciones:</b> Las actividades exigen esfuerzo mental para el planeamiento, dirección, organización, coordinación y supervisión de labores técnicas administrativas la Dirección de Servicios al Usuario, que involucran específicamente el área de pesos y dimensiones y de peajes.</p>

<p>asegurando la disponibilidad de recursos financieros y de suministros mediante la adecuada asignación de presupuesto, que cubran las necesidades en el Departamento de Peajes y el Departamento de Pesos y Dimensiones, solicita informes de gestión, verifica el resultado de las labores fijadas.</p>		
<p><b>Modalidad de trabajo</b></p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p><b>Impacto de la gestión</b></p>	<p><b>Relaciones de trabajo</b></p>	<p><b>Activos, Equipo, Insumos</b></p>
<p>Realiza labores de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada con la administración correcta de los fondos de Peajes, equipos móvil de Peajes y de Pesos y Dimensiones, así como el equipo de cómputo, mobiliario y equipo de oficina, expedientes, información confidencial, materiales de oficina, respaldo de la información de gestión, y el suministro correcto de información estadística a los medios de comunicación, responsabilidad sobre información Institucional y pública, sobre relaciones internas de trabajo, además representar a la institución en forma oportuna ante las distintas instancias y usuarios.</p> <p>La consecuencia del error conlleva a pérdidas materiales y económicas, así como el de deterioro en la imagen institucional, graves daños y atrasos en los niveles de servicio y en los distintos trámites de gestiones que se realizan tanto en el Departamento de Pesos y Dimensiones, como en el Departamento de Peajes.</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Director Ejecutivo, Consejo de Administración, así como el todo el personal del Conavi, igualmente con las jefaturas de los Departamentos de Peajes y Pesos y Dimensione, con el fin de facilitar la toma de decisiones políticas de trascendencia e impacto a nivel institucional y nacional, relaciones que debe ser atendidas con afabilidad, tacto y confidencialidad.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Administración correcta de los fondos de Peajes, equipos móvil de Peajes y de Pesos y Dimensiones</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Requerimientos Específicos</b></p>		
<p><b>Requisitos específicos</b></p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dieciocho meses debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo</li> <li>Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija</li> <li>Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> <li>Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución</li> <li>Rendición de cuentas en informe final de gestión</li> </ul>	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Administración Pública</li> <li>Ley 1987 Sem. 2, N° 17266-MOPT</li> <li>Reglamento de Circulación por Carretera con Base en el Peso y las Dimensiones de los Vehículos de Carga (Decreto Ejecutivo No. 31363-MOPT).</li> <li>Ley de Control Interno</li> <li>Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública</li> </ul>	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	Compromiso con el servicio público	Destacado
	Integridad en el desempeño de la Función Pública	Destacado
Del Grupo Ocupacional	Liderazgo	Avanzado
	Visión Estratégica	Avanzado
	Toma de Decisiones	Avanzado
	Comunicación Efectiva	Avanzado
	Manejo y Resolución de Conflictos	Avanzado
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público	Es un persona referente a seguir, por cuanto se alinea y promueve en cada lugar que se desenvuelve, el compromiso con el servicio público, encarnando en cada una de sus acciones, los valores de la institución y la función pública.
	Involucramiento y compromiso	Expresa en cada una de sus acciones y palabras, los valores, políticas y objetivos que implica el compromiso público como persona servidora del país, inspira al personal de la institución a comprometerse más allá de lo requerido para el cargo.

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público	Permanentemente se preocupa por las y los demás (equipos, ciudadanía) y promueve en otras personas la importancia de atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias. Motiva para que se valoren las necesidades de estos entes y personas, promoviendo acciones que permitan anticiparse a sus requerimientos tomando en cuenta las posibles repercusiones y la obtención de su satisfacción.
Integridad en el desempeño de la Función Pública	Probidad (actuación intachable)	Es una persona referente por su integridad, puesto que propicia y mantiene una actitud honesta y transparente en todos los aspectos del trabajo, destacando por la coherencia, rectitud e impacto que su actuación conlleva.
	Buen uso de los recursos (transparencia)	Establece mecanismos que permitan resguardar el adecuado uso de los recursos públicos y asegura que los mismos sean comprendidos y acogidos por las personas funcionarias.
Liderazgo	Gestión del Talento Humano	Es una persona reconocida como líder por las personas y/o equipos. Busca ir más allá de la identificación de habilidades y la dirección, por lo cual genera e implementa estrategias y planes para potenciar al personal y además entrega retroalimentación constructiva y oportuna para dar continuidad al desarrollo de habilidades.
	Clima y ambiente colaborativo	Es una persona que se muestra atenta a las necesidades de su equipo y/o área, facilitando un ambiente de trabajo armónico, equitativo, respetuoso y colaborativo, fomentando espacios de comunicación abiertos y respetuosos para analizar las tareas y las interacciones.
	Orientación a resultados	Se reconoce por ser una persona que logra lo que se propone y mejora continuamente su desempeño y el de su equipo de trabajo. Se conoce por ser exigente consigo mismo (a) y los demás. Comprende que orientación de los resultados constituye un aporte a la excelencia institucional.
Visión Estratégica	Anticiparse y actualizarse (visión futura)	Se anticipa por medio del análisis crítico de la información disponible, y prevé impacto que generan las nuevas tendencias del entorno, en el país y las actividades de su área. Diseña políticas y procedimientos que permitan incorporar los cambios e innovaciones del entorno que puedan afectar al país.
	Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión	Desarrolla su trabajo con una perspectiva innovadora, aportando en el diseño de nuevas soluciones en pro de alcanzar mayores beneficios para el país a mediano y largo plazo. Motiva a otras personas a desarrollar su capacidad de innovación y adquirir una mirada más amplia de soluciones a los problemas que se presenten, orientándose en la cotidianidad.
	Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público)	Se preocupa constantemente de promover espacios de trabajo y de aprendizaje que permitan a su equipo proponer soluciones innovadoras para la organización, y mejorar su posicionamiento, agregando valor desde su rol a la organización y al desarrollo del país.
Toma de Decisiones	Proactividad estratégica	Indaga en todas las fuentes de información disponibles, considerando los elementos implícitos y subyacentes de la problemática a resolver, proponiendo soluciones realizables y coherentes en contextos de incertidumbre.
	Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas	Utiliza diversos métodos de organización y seguimiento del trabajo que contribuyen a la eficiencia y el aprendizaje en su gestión, estableciendo estrategias claras y realistas, tanto de los procesos, como de los resultados.
Comunicación Efectiva	Estrategias de empatía y claridad comunicativa	Es capaz de comunicar a otras personas una idea compleja, con respeto, claridad y precisión. Utiliza recursos lingüísticos como la contextualización, el parafrasear y resumir, para asegurarse que su mensaje se ha comprendido correctamente. Detecta las necesidades de la otra persona en la conversación, adaptándose a su estilo comunicacional.
	Comunicación estratégica	Trasmite con claridad las instrucciones y/o prioridades a personas y/o equipos de trabajo. Diseña estrategias y acciones de comunicación, orientadas a satisfacer las necesidades de información, promoviendo coordinaciones efectivas y fluidas dentro de sus equipos y con otras áreas.

## ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Manejo y Resolución de Conflictos	Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto	Actúa con gentileza y respeto, especialmente en aquellas situaciones que suponen un conflicto entre distintas pares, donde logra preservar un buen ambiente de trabajo, a pesar de las diferencias interpersonales y/o divergencias que puede haber frente a una situación.	
	Búsqueda de soluciones	Tiene claridad de las características de quienes lo rodean, dándose el tiempo y generando espacios para poder escuchar a las demás personas y promover el aprendizaje, a partir de la resolución de aquellas situaciones que implican divergencias entre las misma, comprendiendo a cabalidad la dimensión y alcances de los conflictos que le toca resolver. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes para prevenirlas.	
	Control y manejo emocional	En todo momento enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad, promoviendo en otras personas a través del ejemplo, la capacidad de expresar sus emociones y opiniones con mesura y de forma constructiva, poniéndolas al servicio de la solución y el aprendizaje del resto.	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión: 1</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>	Requisito de supervisión de personal	<b>Documento de referencia:</b>	Resolución DG-3-2022, de fecha 06 de enero de 2022, suscrita por Alfredo Hasbum Camacho, en calidad de Director General de Servicio Civil.
<b>Persona responsable:</b>	Johanna Solís Fonseca	<b>Fecha:</b>	07/06/2022